

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»



УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор –
проректор по учебной работе
Н.Г. Кузнецов
«01» июня 2018 г.

Рабочая программа дисциплины
Ресторанное обслуживание

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01
"Сервис"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону
2018 г.

Антикризисное и корпоративное управление

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.&b><Семестр на курсе>)	4 (2.2)		5 (3.1)		Итого	
Неделя	17,3		17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18	36	36
Практические	36	36	36	36	72	72
В том числе инт.	30	30	44	44	74	74
Итого ауд.	54	54	54	54	108	108
Контактная работа	54	54	54	54	108	108
Сам. работа	18	18	54	54	72	72
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	72	72	144	144	216	216

ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

Рабочая программа составлена

по профессионально-образовательной программе направление
43.03.01 "Сервис"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил (и): к.э.н., доцент, Шарапова А.Е.

 25.05.2018г.

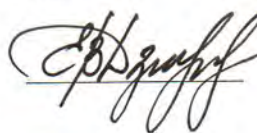
Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В.

 25.05.2018г.

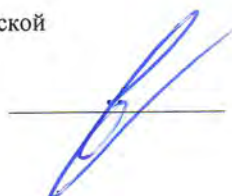
Методическим советом направления д.э.н., профессор, Суржиков М.А.

 29.05.2018г.

Отделом образовательных программ и планирования
учебного процесса Торопова Т.В.

 30.05.2018г.

Проректором по учебно-методической
работе Джуха В.М.

 31.05.2018г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Шарапова А.Е. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Шарапова А.Е. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Шарапова А.Е. _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: д.э.н., профессор Мишурова И.В. _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Шарапова А.Е. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цель изучения дисциплины: является формирование у обучающегося аналитического мышления, компетенций, базирующиеся на знаниях в области ресторанных технологий для осуществления практической деятельности в данной отрасли.
1.2	Задачи изучения дисциплины: изучение особенностей услуги общественного питания, системы классификации современных предприятий общественного питания; рассмотрение особенностей организации ресторанного обслуживания клиентов, правил и методик подачи блюд, сервировки столов; характеристика состава помещений и МТБ современного предприятия общественного питания (ресторана); анализ нормативно-правовой базы производства в сфере ресторанного бизнеса в РФ; рассмотрение особенностей предоставления услуг общественного питания туристическим группам.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин:
2.1.2	Сервисология
2.1.3	Культура речи и деловое общение
2.1.4	Обычаи и традиции народов мира
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Стратегия развития сервисных фирм
2.2.2	Техника и технология управления сервисным предприятием
2.2.3	Профессиональная этика и этикет
2.2.4	Диагностика клиента сервиса
2.2.5	Преддипломная

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
Знать:	
основы технологии процесса сервиса	
Уметь:	
использовать технологии процесса сервиса	
Владеть:	
навыками разработки технологии процесса сервиса	
ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	
Знать:	
основы организации процесса сервиса	
Уметь:	
применять основы организации процесса сервиса	
Владеть:	
навыками организации процесса сервиса	
ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	
Знать:	
правила оформления зала ресторана: уголка потребителя, расстановки мебели, использования вариантов освещения и элементов дизайна	
Уметь:	
организовать работу официантов в контактной зоне	
Владеть:	
навыками реагирования в конфликтных ситуациях	
ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	
Знать:	
основы диверсификации сервисной деятельности	

Уметь:
использовать основы диверсификации сервисной деятельности
Владеть:
навыками диверсификации сервисной деятельности
ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Знать:
основы работы в контактной зоне с потребителем
Уметь:
использовать основы работы в контактной зоне с потребителем
Владеть:
навыками работы в контактной зоне с потребителем

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. «Основы планирования и организации работы ресторана»						
1.1	Тема 1.1 «Требования к техническому оснащению, инвентарному обеспечению предприятий общественного питания в гостинице» Состав помещений предприятия общественного питания. Производственные помещения предприятия общественного питания. Нормативы планирования производственных помещений. Основные типы оборудования предприятий общественного питания. Торговые залы на предприятиях общественного питания. Принципы расстановки мебели в торговом зале. /Лек/	4	4	ОПК-2	Л1.4 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Э1	2	
1.2	Тема 1.1 «Требования к техническому оснащению, инвентарному обеспечению предприятий общественного питания в гостинице» Состав помещений предприятия общественного питания. Производственные помещения предприятия общественного питания. Нормативы планирования производственных помещений. Основные типы оборудования предприятий общественного питания. Торговые залы на предприятиях общественного питания. Принципы расстановки мебели в торговом зале. /Пр/	4	10	ОПК-2	Л1.4 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Э1	4	

1.3	Тема 1.1 «Требования к техническому оснащению, инвентарному обеспечению предприятий общественного питания в гостинице» Состав помещений предприятия общественного питания. Производственные помещения предприятия общественного питания. Нормативы планирования производственных помещений. Основные типы оборудования предприятий общественного питания. Торговые залы на предприятиях общественного питания. Принципы расстановки мебели в торговом зале. /Ср/	4	6	ОПК-2	Л1.4 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Э1	0	
1.4	Тема 1.2 «Культура обслуживания в ресторане» Содержание понятия «культура обслуживания» в ресторане. Эстетика интерьера, атмосфера ресторана, комфортность условий обслуживания. Обеспечение безопасности и экологичности обслуживания посетителей ресторана. Нормативы оснащённости ресторана посудой, столовым бельём и мебелью. /Лек/	4	4	ОПК-3 ПК-1 ПК-11	Л1.3 Л1.5 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э2 Э3	2	
1.5	Тема 1.2 «Культура обслуживания в ресторане» Содержание понятия «культура обслуживания» в ресторане. Эстетика интерьера, атмосфера ресторана, комфортность условий обслуживания. Обеспечение безопасности и экологичности обслуживания посетителей ресторана. Нормативы оснащённости ресторана посудой, столовым бельём и мебелью. Разработка стандартов обслуживания. Требования к внешнему виду сотрудников зала. /Пр/	4	10	ОПК-3 ПК-1 ПК-11	Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э2 Э3	4	
1.6	Тема 1.2 «Культура обслуживания в ресторане» Содержание понятия «культура обслуживания» в ресторане. Эстетика интерьера, атмосфера ресторана, комфортность условий обслуживания. Обеспечение безопасности и экологичности обслуживания посетителей ресторана. Нормативы оснащённости ресторана посудой, столовым бельём и мебелью. Разработка стандартов обслуживания. Требования к внешнему виду сотрудников зала. /Ср/	4	4	ОПК-3 ПК-1 ПК-11	Л1.2 Л1.3 Л1.5 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э2 Э3	0	
1.7	Тема 1.3 «Определение концепции и месторасположения ресторана» Санитарные, инсоляционные, гигиенические, экологические нормативы в проектировании помещений предприятий общественного питания в гостинице. Обеспечение безопасности посетителей ресторанов в гостинице. /Лек/	4	4	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8	Л1.1 Л1.4 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Э2	4	

1.8	Тема 1.3 «Определение концепции и месторасположения ресторана» Санитарные, инсоляционные, гигиенические, экологические нормативы в проектировании помещений предприятий общественного питания в гостинице. Обеспечение безопасности посетителей ресторанов в гостинице. /Пр/	4	8	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8	Л1.3 Л1.5 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э2	6	
1.9	Тема 1.3 «Определение концепции и месторасположения ресторана» Санитарные, инсоляционные, гигиенические, экологические нормативы в проектировании помещений предприятий общественного питания в гостинице. Обеспечение безопасности посетителей ресторанов в гостинице. /Ср/	4	4	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8	Л1.1 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Э2	0	
1.10	Тема 1.4 «Калькуляция и расчеты в ресторанном бизнесе» Основные принципы разработки тех. карт приготовления блюд на предприятиях общественного питания. Методика расчета калькуляция и расчета меню в ресторанах всех типов. /Лек/	4	6	ОПК-2 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3	4	
1.11	Тема 1.4 «Калькуляция и расчеты в ресторанном бизнесе» Разработка тех. карт приготовления блюд на предприятиях общественного питания. Калькуляция и расчеты меню в ресторанах всех типов. /Пр/	4	8	ОПК-2 ОПК-3	Л1.2 Л1.3 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3	4	
1.12	Тема 1.4 «Калькуляция и расчеты в ресторанном бизнесе» Основные принципы разработки тех. карт приготовления блюд на предприятиях общественного питания. Методика расчета калькуляция и расчета меню в ресторанах всех типов. /Ср/	4	4	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8	Л1.2 Л1.3 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Э1 Э2 Э3	0	
1.13	/Зачёт/	4	0	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3	0	
Раздел 2. «Организация процесса обслуживания в ресторане»							
2.1	Тема 2.1 «Рацион ежедневного питания человека». Методики расчета рациона ежедневного питания человека. Отличительные особенности предпочтений в еде, возрастных ограничений и ограничений по здоровью. /Лек/	5	4	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8	Л1.2 Л1.4 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Э2 Э3	4	
2.2	Тема 2.1 «Рацион ежедневного питания человека» Расчет ежедневной потребности человека в еде. /Пр/	5	4	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8	Л1.2 Л1.4 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Э2 Э3	4	

2.3	Тема 2.1 «Рацион ежедневного питания человека». Методики расчета рациона ежедневного питания человека. Отличительные особенности предпочтений в еде, возрастных ограничений и ограничений по здоровью. /Ср/	5	8	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8	Л1.2 Л1.4 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Э2 Э3	0	
2.4	Тема 2.2 «Санитарные правила и нормативы в планировании производства и проектировании предприятий общественного питания в гостинице» Санитарные правила и нормы, их значение в планировании производства и проектировании предприятий общественного питания. Отличительные особенности санитарных правил и норм для ресторанов в отелях, гостиницах и гостевых домах. /Лек/	5	2	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8	Л1.2 Л1.4 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э1 Э2	2	
2.5	Тема 2.2 «Санитарные правила и нормативы в планировании производства и проектировании предприятий общественного питания в гостинице» Санитарные правила и нормы, их значение в планировании производства и проектировании предприятий общественного питания. Отличительные особенности санитарных правил и норм для ресторанов в отелях, гостиницах и гостевых домах. /Пр/	5	8	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8	Л1.2 Л1.4 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Э1 Э2	6	
2.6	Тема 2.2 «Санитарные правила и нормативы в планировании производства и проектировании предприятий общественного питания в гостинице» Санитарные правила и нормы, их значение в планировании производства и проектировании предприятий общественного питания. Отличительные особенности санитарных правил и норм для ресторанов в отелях, гостиницах и гостевых домах. /Ср/	5	8	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8	Л1.2 Л1.4 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Э1 Э2	0	
2.7	Тема 2.3 «Меню ресторана и других предприятий общественного питания» Основные принципы и особенности составления меню ресторана различной ширины специализации (национальная кухня или специализация в приготовлении конкретного типа продукции). /Лек/	5	4	ОПК-2 ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.2 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Э1	2	
2.8	Тема 2.3 «Меню ресторана и других предприятий общественного питания». Составление меню ресторана различной ширины специализации (национальная кухня или специализация в приготовлении конкретного типа продукции). /Пр/	5	8	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-11	Л1.2 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Э1	6	

2.9	Тема 2.3 «Меню ресторана и других предприятий общественного питания» Основные принципы и особенности составления меню ресторана различной ширины специализации (национальная кухня или специализация в приготовлении конкретного типа продукции). /Ср/	5	12	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8 ПК-11	Л1.2 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э1	0	
2.10	Тема 2.4 «Управление персоналом предприятий общественного питания» Приоритетные акценты найма персонала для предприятий ресторанного бизнеса. Особенности построения системы мотивации и стимулирования труда персонала предприятий общественного питания на разных уровнях организационной структуры. /Лек/	5	4	ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.3 Л1.5 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э1 Э3	2	
2.11	Тема 2.4 «Управление персоналом предприятий общественного питания» Найм персонала: расстановка основных акцентов и выявление специфических для предприятий ресторанного бизнеса особенностей. /Пр/	5	8	ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.3 Л1.5 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э1 Э3	8	
2.12	Тема 2.4 «Управление персоналом предприятий общественного питания» Приоритетные акценты найма персонала для предприятий ресторанного бизнеса. Особенности построения системы мотивации и стимулирования труда персонала предприятий общественного питания на разных уровнях организационной структуры. /Ср/	5	12	ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.3 Л1.5 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э1 Э3	0	
2.13	Тема 2.5 «Разработка стандарта обслуживания в ресторане» Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания. Разработка стандарта обслуживания для ресторана. /Лек/	5	4	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.2 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э1 Э2 Э3	2	
2.14	Тема 2.5 «Разработка стандарта обслуживания в ресторане» Стандарты обслуживания на предприятиях общественного питания. Методики разработки стандарта обслуживания для ресторана. /Пр/	5	8	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-8 ПК-11	Л1.2 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э1 Э2 Э3	8	
2.15	Тема 2.5 «Разработка стандарта обслуживания в ресторане» Разработка стандарта обслуживания для ресторана. /Ср/	5	14	ОПК-2 ОПК-3 ПК-1	Л1.2 Л1.7 Л1.6 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	
2.16	/Экзамен/	5	36	ОПК-2 ОПК-3 ПК-8 ПК-11	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.7 Л1.6 Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.3 Э1 Э2 Э3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету по дисциплине Ресторанное обслуживание

1. Системы классификации предприятий общественного питания
2. Ресторан, кафе как предприятия общественного питания
3. Бар, буфет и закусочные как предприятия общественного питания
4. Услуги общественного питания и правила их предоставления. Требования к услуге общественного питания согласно ГОСТ
5. Торговые помещения ресторанный предприятия
6. Оборудование залов ресторанный предприятия
7. Характеристика посудного фонда ресторанный предприятия
8. Структура персонала ресторана
9. Права и обязанности официантов ресторана
10. Должностная инструкция бармена и банкет – официанта
11. Основные элементы оборудования и технического инвентаря бара. Барная посуда
12. Характеристика напитков, подаваемых в баре
13. Правила подачи и употребления вина. Карта вин
14. Классификация коктейлей и методы приготовления и оформления коктейлей
15. Процедура подготовки торгового зала ресторана к открытию
16. Правила сервировки столов в ресторанах
17. Правила встречи гостей в ресторане и приема заказа официантами
18. Системы контроля и учета в ресторанах
19. Способы подачи основных блюд и закусок в ресторане
20. Правила подачи десертов и безалкогольных напитков в современном ресторане

Вопросы к экзамену по дисциплине Ресторанное обслуживание

1. Системы классификации предприятий общественного питания
2. Ресторан, кафе как предприятия общественного питания
3. Бар, буфет и закусочные как предприятия общественного питания
4. Услуги общественного питания и правила их предоставления. Требования к услуге общественного питания согласно ГОСТ
5. Торговые помещения ресторанный предприятия
6. Оборудование залов ресторанный предприятия
7. Характеристика посудного фонда ресторанный предприятия
8. Структура персонала ресторана
9. Права и обязанности официантов ресторана
10. Должностная инструкция бармена и банкет – официанта
11. Основные элементы оборудования и технического инвентаря бара. Барная посуда
12. Характеристика напитков, подаваемых в баре
13. Правила подачи и употребления вина. Карта вин
14. Классификация коктейлей и методы приготовления и оформления коктейлей
15. Процедура подготовки торгового зала ресторана к открытию
16. Правила сервировки столов в ресторанах
17. Правила встречи гостей в ресторане и приема заказа официантами
18. Системы контроля и учета в ресторанах
19. Способы подачи основных блюд и закусок в ресторане
20. Правила подачи десертов и безалкогольных напитков в современном ресторане
21. Методы обслуживания в ресторанах
22. Особенности организации шведского стола в ресторанах гостиничных предприятий.
23. Лицензирование и сертификация коммерческой деятельности в сфере ресторанного бизнеса
24. Виды сервиса на предприятиях общественного питания
25. Меню как документ ресторана
26. Структура и типы меню
27. Особенности обслуживания групп туристов на предприятии общественного питания в гостинице
28. Особенности предоставления услуг общественного питания участникам дипломатических приемов и переговоров
29. Музыкальные и развлекательные программы в ресторане
30. Калькуляция себестоимости блюда
31. Автоматизированные системы контроля и учета
32. Мотивация и стимулирование труда персонала ресторанный предприятия
33. Материальная ответственность работников ресторана
34. Сборники рецептов как основополагающий документ производственного процесса
35. Особенности продажи алкогольной продукции
36. Особенности продажи табачных изделий на предприятии

37. Санитарно-эпидемиологические правила предоставления услуг общественного питания
 38. Санитарно-эпидемиологические требования к производственному процессу на предприятии общественного питания
 39. Санитарные правила реализации продукции общественного питания
 40. Государственный контроль за соблюдением санитарных норм и правил на предприятиях общественного питания

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Димитриади Н. А., Карасев Д. Н.	Стратегический менеджмент: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	63
Л1.2	Волков Ю. Ф., Волков Ю. Ф.	Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов: сб. норматив. док.	Ростов н/Д: Феникс, 2007	30
Л1.3	Солдатенков Д. В.	Ресторанный персонал : как избежать проблем	М.: ИД "Рестор. ведомости", 2005	30
Л1.4	Мишурова И. В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	33
Л1.5	Агамирова Е. В.	Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: практикум	М.: Дашков и К, 2007	30
Л1.6	Алексеева Н. П., Протуренко В. И.	Ресторанный сервис: учебное пособие	Москва: Издательство «Флинта», 2011	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированн ых пользователей
Л1.7	Милл Р. К., Клебче Г. А.	Управление рестораном: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2015	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированн ых пользователей

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Кнышова Е. Н., Белозерова Ю. М.	Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. 080507 "Менеджмент орг."	М.: ФОРУМ, 2015	14
Л2.2	Жилкова Ю. В., Макаренко З. В., Насырова Л. А., Шариков В. И.	Организация ресторанного бизнеса: учеб. пособие для студентов вузов по напр. подгот. 101100.62 "Гостинич. дело", 100400.62 "Туризм", 100103.65 "Соц.-культурный сервис и туризм"	СПб.: Троиц. мост, 2014	15
Л2.3	Федцов В. Г.	Культура ресторанного сервиса: учебное пособие	Москва: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К», 2017	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированн ых пользователей
Л2.4	Главчева С. И., Чередниченко Л. Е.	Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: учебное пособие	Новосибирск: НГТУ, 2011	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированн ых пользователей

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Электронный журнал "РесторановедЪ"// http://restoranoved.ru/
Э2	Электронный журнал "restoranoff.ru" // http://restoranoff.ru/
Э3	Электронный журнал "РЕСТОРАТОРШЕФ" журнал для тех, кто ценит своих посетителей// http://restorator.chef.ru/

6.3. Перечень программного обеспечения

6.3.1	Microsoft Office
-------	------------------

6.4 Перечень информационных справочных систем

6.4.1	Консультант +
-------	---------------

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

- | | |
|-----|--|
| 7.1 | Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. |
|-----|--|

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав. кафедрой  Мишурова И.В.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Ресторанное обслуживание

Направление подготовки
43.03.01 "Сервис"

Уровень образования
бакалавриат

Составитель


(подпись)

Шарапова А.Е. к.э.н., доцент

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	5
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-2: готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
З: основы технологии процесса сервиса У: использовать технологии процесса сервиса; В: техниками разработки технологии процесса сервиса	Использование техник разработки технологии процесса сервиса и развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	П –презентации, Р – реферат, Т – тест КР-контрольная работа
ОПК-3: готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			
З: основы организации процесса сервиса; У: применять основы организации процесса сервиса; В: навыками организации процесса сервиса	Использование инструментария организации процесса сервиса и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из	П –презентации, Т – тест, Р – реферат КР-контрольная работа

		информационных ресурсов Интернет	
ПК-1: готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса			
З: правила оформления зала ресторана: уголка потребителя, расстановки мебели, использования вариантов освещения и элементов дизайна У: организовать работу официантов в контактной зоне В: навыками реагирования в конфликтных ситуациях	<i>использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</i>	<i>полнота и содержательность ответа; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; целенаправленность поиска и отбора; соответствие презентации заданной структуре</i>	П –презентации, Р – реферат КР-контрольная работа
ПК-8: способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями			
З: основы диверсификации сервисной деятельности; У: использовать основы диверсификации сервисной деятельности; В: навыками диверсификации сервисной деятельности	Использование инструментария диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	П –презентации, Р – реферат КР-контрольная работа
ПК-11: готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			

З: основы работы в контактной зоне с потребителем; У: использовать основы работы в контактной зоне с потребителем; В: навыками работы в контактной зоне с потребителем	Использование техник работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	П –презентации, Р – реферат КР-контрольная работа
--	--	---	---

2.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

Основой для определения баллов, набранных по результатам текущей аттестации, служит объем и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины, в процентах. Итоговая оценка может быть выставлена на основе результатов (общее количество баллов) полученных в ходе текущей аттестации.

Промежуточная аттестация

«Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение

применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Вопросы к зачету *по дисциплине Ресторанное обслуживание*

1. Системы классификации предприятий общественного питания
2. Ресторан, кафе как предприятия общественного питания
3. Бар, буфет и закусочные как предприятия общественного питания
4. Услуги общественного питания и правила их предоставления. Требования к услуге общественного питания согласно ГОСТ
5. Торговые помещения ресторанного предприятия
6. Оборудование залов ресторанного предприятия
7. Характеристика посудного фонда ресторанного предприятия
8. Структура персонала ресторана
9. Права и обязанности официантов ресторана
10. Должностная инструкция бармена и банкет – официанта
11. Основные элементы оборудования и технического инвентаря бара. Барная посуда
12. Характеристика напитков, подаваемых в баре
13. Правила подачи и употребления вина. Карта вин
14. Классификация коктейлей и методы приготовления и оформления коктейлей
15. Процедура подготовки торгового зала ресторана к открытию
16. Правила сервировки столов в ресторанах
17. Правила встречи гостей в ресторане и приема заказа официантами
18. Системы контроля и учета в ресторанах
19. Способы подачи основных блюд и закусок в ресторане
20. Правила подачи десертов и безалкогольных напитков в современном ресторане

Критерии оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»
Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Вопросы к экзамену
по дисциплине Ресторанное обслуживание

1. Системы классификации предприятий общественного питания
2. Ресторан, кафе как предприятия общественного питания
3. Бар, буфет и закусочные как предприятия общественного питания
4. Услуги общественного питания и правила их предоставления. Требования к услуге общественного питания согласно ГОСТ
5. Торговые помещения ресторанного предприятия
6. Оборудование залов ресторанного предприятия
7. Характеристика посудного фонда ресторанного предприятия
8. Структура персонала ресторана
9. Права и обязанности официантов ресторана
10. Должностная инструкция бармена и банкет – официанта
11. Основные элементы оборудования и технического инвентаря бара. Барная посуда
12. Характеристика напитков, подаваемых в баре
13. Правила подачи и употребления вина. Карта вин
14. Классификация коктейлей и методы приготовления и оформления коктейлей
15. Процедура подготовки торгового зала ресторана к открытию
16. Правила сервировки столов в ресторанах
17. Правила встречи гостей в ресторане и приема заказа официантами
18. Системы контроля и учета в ресторанах
19. Способы подачи основных блюд и закусок в ресторане
20. Правила подачи десертов и безалкогольных напитков в современном ресторане
21. Методы обслуживания в ресторанах
22. Особенности организации шведского стола в ресторанах гостиничных предприятий.
23. Лицензирование и сертификация коммерческой деятельности в сфере ресторанного бизнеса
24. Виды сервиса на предприятиях общественного питания
25. Меню как документ ресторана
26. Структура и типы меню
27. Особенности обслуживания групп туристов на предприятии общественного питания в гостинице
28. Особенности предоставления услуг общественного питания участникам дипломатических приемов и переговоров
29. Музыкальные и развлекательные программы в ресторане
30. Калькуляция себестоимости блюда
31. Автоматизированные системы контроля и учета
32. Мотивация и стимулирование труда персонала ресторанного предприятия
33. Материальная ответственность работников ресторана
34. Сборники рецептов как основополагающий документ производственного процесса
35. Особенности продажи алкогольной продукции
36. Особенности продажи табачных изделий на предприятии
37. Санитарно-эпидемиологические правила предоставления услуг общественного питания
38. Санитарно-эпидемиологические требования к производственному процессу на предприятии общественного питания
39. Санитарные правила реализации продукции общественного питания

40. Государственный контроль за соблюдением санитарных норм и правил на предприятиях общественного питания

Основой для определения баллов, набранных при промежуточной аттестации, служит объём и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. При этом необходимо руководствоваться следующим:

Критерии оценивания:

– оценка «отлично» 84-100 баллов, выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

– оценка хорошо» 67-83 баллов - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

– оценка «удовлетворительно» 50-66 баллов - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

– оценка «неудовлетворительно» 0-49 баллов - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Составитель _____ Шарапова А.Е.
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Банк тестов по модулям и (или) темам по дисциплине
Ресторанное обслуживание

Тест к модулю 1 «Основы планирования и организации работы ресторана»

1. Сколько взаимосвязанных функций выполняют предприятия общественного питания?
 - 2
 - 3
 - 5
2. Чем объясняется выпуск ресторанных блюд небольшими партиями (по мере реализации)?
 - Особыми санитарно-гигиеническими требованиями
 - Небольшими сроками реализации блюд
 - Высокой стоимостью блюд
3. Режим работы ресторана зависит от
 - Ассортимента блюд
 - Форм и методов обслуживания
 - Особенности обслуживаемого контингента
4. Предприятие питания является доготовочным, если
 - Работает на полуфабрикатах различной степени готовности
 - Имеет цеховую структуру производства
 - Выпускает кулинарную продукцию для розничной продажи
5. Если ресторан выпускает широкий ассортимент разных блюд кухни, то его можно отнести к ...
 - Специализированным предприятиям общественного питания
 - Концептуальным предприятиям общественного питания
 - Универсальным предприятиям общественного питания
6. Как классифицирует ГОСТ Р 50762-95 рестораны по уровню и характеру услуг?.
 - На категории
 - На классы
 - На виды
7. Классифицируют ли бары по уровню и характеру услуг?
 - Да
 - Нет
8. На изменении чего может сказаться смена названия ресторана?
 - Месторасположение
 - Квалификация работников
 - Ассортимент блюд
9. Назовите признак сетевого ресторана:
 - Организационно-хозяйственная обособленность
 - Управление из единого центра
 - Права и обязанности юридического лица
10. Определяющим признаком ресторана, как предприятия общественного питания является:
 - Экспресс-обслуживание клиентов
 - Сочетание обслуживания с организацией отдыха
 - Обслуживание официантами

11. Как называется группа помещений ресторана, обеспечивающая его внутрихозяйственную деятельность?

- Складская
- Бытовая
- Производственная

Тест к модулю 2 «Организация процесса обслуживания в ресторане»

1. Как называют доставку сырья на предприятие общественного питания силами и средствами поставщиков?

- Прямая
- Централизованная
- Децентрализованная

2. Принять товар на склад по качеству – это значит

- Соотнести органолептические показатели с ТУ и ТИ, данными сертификатов
- Провести пробную кулинарную обработку сырья
- Осмотреть целостность тары и упаковки

3. Величина товарных запасов сырья на предприятии общественного питания зависит от

- Контингента питающихся
- Кулинарной специализации предприятия общественного питания
- «мощности» предприятия

4. К какому виду тары по специализации относят деревянные бочонки?

- Универсальная
- Специализированная
- Общего пользования

5. К какому виду складских помещений относят кладовую сухих продуктов?

- Охлаждаемые
- Неохлаждаемые
- Специализированные

6. Где в составе предприятия общественного питания лучше располагать камеру пищевых отходов?

- На 1 этаже с выходом наружу
- Рядом с моечной столовой посуды с выходом на раздаточную
- Рядом с туалетными комнатами персонала

7. Какую информацию о предприятии общественного питания можно извлечь, используя СНИП?

- Уровень оснащения оборудованием и инвентарем
- Санитарные требования к организации работы
- Состав и площади помещений

8. Что вкладывают в понятие «мощность» предприятия общественного питания?

- Габаритные размеры здания
- Объем и характер услуг
- Количество посадочных мест и выпускаемых блюд

9. Как называют производственный участок, оснащенный необходимым оборудованием для определенного технологического процесса?

- Рабочее место
- Технологическая линия
- Специализированная зона

10. Что отличает цеховую структуру производства от бесцеховой?

- Административная самостоятельность
- Наличие специализированных рабочих мест
- Объем производства

11.Основное требование к размещению технического оборудования в производственных помещениях – это

- Соблюдение гигиенических норм
- Соблюдение хода технологического процесса
- Соблюдение техники безопасности

12.Где в составе ресторана находится цех доработки полуфабрикатов?

- В группе заготовочных цехов
- В технической группе помещений
- В группе доготовочных цехов

13.Основной производственный цех ресторана называется «горячим» т.к. в нем:

- Осуществляют тепловую обработку продуктов
- Высокая температура производственного помещения
- Большая трудоемкость процесса

14.Холодный цех ресторанов обычно примыкает к горячему т.к.:

- В нем невысокая температура производственного помещения
- Часть производственного процесса идет на территории горячего цеха
- Имеет единый состав работников

15.Где целесообразнее в ресторане проводить временное хранение и нарезку хлеба?

- На территории раздаточной
- На территории холодного цеха
- В специальных помещениях

16.«Раздаточная» в ресторане представляет собой:

- Производственную зону с выходом на нее основных производственных цехов
- Отдельное изолированное помещение, где осуществляется отпуск продуктов
- Прилавок для самообслуживания гостей

2. Инструкция по выполнению

В каждом вопросе теста необходимо отметить один правильный ответ из ряда предложенных вариантов. Время выполнения теста – 20 мин.

3. Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент ответил правильно на 100-85% заданий теста;
- оценка «хорошо», если студент ответил на 84-69 % заданий;
- оценка «удовлетворительно», если студент ответил на 68-50% заданий;
- оценка «неудовлетворительно», если студент ответил менее, чем на 50 % заданий.

Составитель _____ Шарапова А.Е.
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Темы рефератов, презентаций
по дисциплине Ресторанное обслуживание

1. Российские сети общественного питания
2. Особенности рынка ресторанных услуг в России
3. Особенности рынка ресторанных услуг в Ростове-на-Дону и Ростовской области.
4. Ресторанный бизнес: развитие, концепция, классификация
5. Перспективы рынка ресторанных услуг в условиях кризиса
6. Проблемы и перспективы развития предприятий питания в г. Ростове-на-Дону
7. Последние тенденции в развитии ресторанного бизнеса
8. Структура основных типов общественного питания
9. Рынок ресторанных услуг
10. Выбор месторасположения ресторана
11. Демократичные форматы ресторанов
12. Франчайзинг в ресторанном бизнесе
13. Международные франчайзинговые сети общественного питания в России
14. Недостатки работы по франчайзингу в ресторанном бизнесе
15. Организационная структура управления рестораном
16. Управление персоналом в ресторане
17. Предотвращение хищений в ресторане
18. Мотивация на предприятиях гостинично - ресторанного сервиса
19. Методы оценки персонала предприятий общественного питания
20. Особенности мотивации работников первого года работы
21. Особенности мотивации работников с большим стажем
22. Эстетика внешнего вида персонала ресторана
23. Профессиональный профиль должности бармен
24. Профессиональный профиль должности официант
25. Профессиональный профиль должности метрдотель
26. Стандарты обслуживания в гостинично-ресторанном бизнесе
27. Организация и техника обслуживания на предприятиях питания
28. Организационная схема деятельности ресторана
29. Техника обслуживания в ресторане
30. Техника обслуживания в бистро
31. Техника обслуживания в кафе, закусочных, пиццерии и т.д.
32. Правила организации кейтеринга
33. Условия питания на предприятиях питания
34. Методы обслуживания на предприятиях питания
35. Виды сервиса на предприятиях питания
36. Правила составления меню
37. Качественный анализ и оптимизация меню
38. Точность составления и внешние особенности оформления меню
39. Самые распространенные кухни
40. Формирование предметно-пространственной среды ресторана.
41. Условия питания и методы обслуживания
42. Виды деятельности ресторанов: фронт-хаус и бек-хаус
43. Управление барами: классификация, контроль деятельности
44. Оперативная деятельность в ресторане
45. Ценообразование в ресторанном бизнесе

46. Ценообразование в ресторанном бизнесе

47. Звуковое оформление ресторана

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации.
- оценка «хорошо», если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса
- оценка «удовлетворительно», если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты
- оценка «неудовлетворительно», если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Составитель _____ Шарапова А.Е.
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

Комплект заданий для выполнения контрольной работы

по дисциплине **Ресторанное обслуживание**
(наименование дисциплины)

Контрольная работа – одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний, получения информации о характере познавательной деятельности, уровня самостоятельности и активности студентов в учебном процессе, эффективности методов, форм и способов учебной деятельности. Эта форма самостоятельной работы студента выявляет умение применять теоретические знания на практике, помогает проверить усвоение курса

Цель контрольной работы: освоить технику и технологию проведения поиска, накопления и обработки научной информации при помощи баз данных и справочно-поисковых систем.

Темы научно-исследовательской работы в сфере «Ресторанное обслуживание».

1. Экологический ресторан как направление развития эколого-туристского комплекса.
2. Информационные технологии в ресторанной деятельности.
3. Тенденции развития ресторанного бизнеса в г. Ростов-на-Дону.
4. Развитие системы предоставления услуг питания в санаторнокурортном комплексе.
5. Разработка системы качества на предприятии питания гостиничного комплекса.
6. Развитие ресторанного бизнеса в гостиницах и других формах размещения на региональном уровне.

7. Повышение уровня конкурентоспособности в ресторанном бизнесе гостиничного комплекса.
8. Модернизация производственного процесса предоставления услуг.
9. Разработка концепции ресторана здорового питания в развитии экологического туризма.
10. Типология конфликтов и технология их разрешения на предприятии общественного питания гостиничного комплекса.
11. Совершенствование организации и технологии обслуживания иностранных граждан на предприятии общественного питания.
12. Внедрение инновационных технологий обслуживания на предприятиях сервиса.
13. Адаптация инновационных технологий к деятельности предприятия общественного питания в гостинице.
14. Исследование структуры и свойств сырья и материалов, используемых в процессе оказания услуг.
15. Особенности обслуживания корпоративного (делового) туризма в предприятии общественного питания.
16. Особенности работы предприятия общественного питания в малых отелях.
17. Особенности управления качеством обслуживания в ресторанах при гостинице.
18. Управление качеством услуг предприятия питания как фактор его эффективного функционирования.
19. Оптимизация деятельности сетевого предприятия питания в гостиничном комплексе.
20. Инновации в организации питания в малых гостиницах: разработка и внедрение.
21. Прогнозирование рыночных возможностей и угроз для предприятия общественного питания.
22. Разработка концепции позиционирования предприятия общественного питания в профессиональной сфере.
23. Диагностика и повышение эффективности меню на предприятии питания.
24. Совершенствование сервисной деятельности в ресторане национальной кухни.
25. Совершенствования коммерческой деятельности предприятия питания.
26. Развитие системы предоставления услуг питания в развлекательном центре.

Критерии оценивания контрольной работы

Контрольная работа не может быть оценена положительно, если в ней допущены принципиальные ошибки. В случае неудовлетворительной оценки контрольная работа направляется студенту для повторного выполнения. К повторно выполненной работе необходимо приложить первую редакцию.

«Отлично». Цели и задачи четко сформулированы, содержание полностью раскрывает проблематику темы. Работа отвечает всем требованиям к оформлению и стилю изложения хода исследования и его результатов. Автор работы грамотно оперирует терминологическим аппаратом, прослеживается четкая логика анализа проблемы. Все сделанные выводы полностью соответствует содержанию проведенного исследования, свидетельствуют о самостоятельном характере выполненной работы.

«Хорошо». Цели и задачи в целом сформулированы. Содержание соответствует целям и задачам темы исследования, отвечает большинству требований к форме и стилю изложения хода исследования и его результатов. Структура работы выражена и обоснована с части наиболее важных элементов. При раскрытии существенных аспектов темы исследования проявлены самостоятельность и творческий подход. Итоговые выводы соответствуют содержанию проведенного исследования, свидетельствуют о самостоятельном характере выполненной работы.

«Удовлетворительно». Цели и задачи сформулированы, но наблюдается некоторое несоответствие заявленной темы и/или их формулировка неточна. Содержание соответствует выбранной теме, при этом в работе допускаются отступления от темы. В

целом содержание отвечает требованиям к форме и стилю изложения хода исследования и его результатов. Работа в целом оформлена в соответствии с установленными требованиями. В работе имеются опечатки и исправления. Представленные в работе выводы позволяют судить о наличии самостоятельности авторских суждений по теме исследования, однако не везде прослеживается четкая аргументация полученных выводов.

«Неудовлетворительно». Цели и задачи выражены широко и неконкретно или же вообще не соответствуют обозначенной теме исследования. Содержание не полностью соответствует теме исследования. При раскрытии темы исследования почти не проявлены самостоятельность. Работа выполнена с нарушениями требований к оформлению.

Составитель _____ Шарапова А.Е.
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

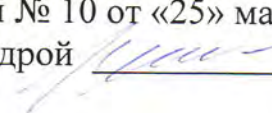
Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав. кафедрой  Мишурова И.В.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Ресторанное обслуживание

Направление подготовки
43.03.01 "Сервис"

Уровень образования
бакалавриат

Составитель


(подпись)

Шарапова А.Е., к.э.н., доцент

Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины «Ресторанное обслуживание» адресованы студентам *всех* форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки «Сервис» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются особенности услуги общественного питания, системы классификации современных предприятий общественного питания, особенности организации ресторанного обслуживания клиентов, правил и методик подачи блюд, сервировки столов, основы нормативно-правовой базы производства в сфере ресторанного бизнеса в РФ; специфика предоставления услуг общественного питания туристическим группам, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки самостоятельной работе над учебником, научной литературой, профильными периодическими изданиями, интернет-ресурсами.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных и семинарских занятий.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/> . Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.

Методические рекомендации по написанию докладов, рефератов, требования к оформлению

Студент использует для подготовки доклада (презентации) все доступные информационные источники, в том числе данные, размещенные в сети Интернет, делая в тексте соответствующие ссылки. Если по предложенной проблеме существуют различные точки зрения, они должны быть приведены, будучи соответствующим образом аргументированы.

Цель написания реферата по дисциплине «Бизнес-коммуникации в сервисе» - углубить знания студентов, полученные ими в ходе теоретических и практических занятий, привить навыки самостоятельного изучения проблем, связанных с бизнес-коммуникациями в индустрии гостеприимства.

Значение состоит в том, что обучающиеся не только закрепляют, но и углубляют полученный теоретический материал. Вместе с тем, реферат является инструментом проверки их подготовки к самостоятельной работе, а также важной формой развития навыков исследовательской работы.

Реферат должен быть написан на высоком теоретическом уровне. При написании его необходимо обобщить теоретический материал по избранной теме с использованием статей и публикаций в периодической печати. Изложение темы должно быть конкретным, последовательным.

Реферат выполняется на стандартных листах бумаги формата А4 (210х297 мм ± 10 мм). Общий объем реферата не должен превышать 20-30 страниц машинописного текста. Печать производится через 1,5 интервала, размер шрифта 14 (TimesNewRoman), с выравниванием по ширине. Левое поле листа 30 мм, правое - 10 мм, верхнее - 20 мм, нижнее 20 мм. Текст должен оформляться абзацами с отступом 1,25-1,27 см.

Все заголовки в тексте должны выделяться, причем каждый раздел (главу) необходимо начинать с новой страницы. Наименование раздела выделяется прописными (заглавными) буквами, жирным шрифтом, в конце точка не ставится. После заголовка раздела через один интервал строчными буквами (первая прописной) пишется наименование подраздела. Текст подраздела начинается ниже заголовка на один интервал. Нумерация разделов, подразделов, пунктов основной части текста ведется арабскими цифрами, после номера ставится точка. Разделы имеют сквозную нумерацию в пределах работы, а подразделы – в пределах раздела. Первая цифра номера подраздела указывает номер раздела, вторая – номер подраздела.

Все страницы текста имеют сквозную нумерацию. Номер страницы проставляется арабскими цифрами в правом верхнем углу страницы. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Формулы, таблицы, иллюстрации (графики, схемы, диаграммы) следует располагать в курсовой работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации, формулы и таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. На все иллюстрации должны быть даны ссылки.

Все сноски и подстрочные примечания печатаются только на той странице, к которой они относятся.

Ссылки на использованные источники следует приводить:

- либо в квадратных скобках, указывая порядковый номер источника, указанный в «Списке использованной литературы» с указанием страницы источника;
- либо подстрочно с указанием автора работы, ее названия, места и года издания, номера страницы, на которую делается ссылка.

Объем презентации 10-15 слайдов компьютерного текста (шрифт 12, через 1,5 интервала). Завершается презентация кратким обзором литературы по заданной теме. В этом списке источников приводятся наиболее интересные книги, статьи по данной теме с указанием всех выходных данных, и дается краткая (одно-два предложения) описание

каждого из перечисленных источников. Если это необходимо, могут быть представлены приложения, которые уже не являются текстом эссе, но могут представлять определенный интерес для читателя (первичная статистика, исходные данные для анализа, графики, таблицы и т.д.).

В презентации должен быть представлен агрегированный материал, приветствуется творческий и креативный подход к представлению материала (картинки, схемы, графики, медиафайлы и прочее)

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Общие указания

Учебным планом специальности, предусматривается написание контрольной работы по дисциплине. Этот вид письменной работы выполняется каждый год, по темам выбранным самостоятельно. Перечень тем разрабатывается преподавателем и приведен в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

Контрольная работа – самостоятельный труд студента, который способствует углублённому изучению пройденного материала.

Цель выполняемой работы:

- получить специальные знания по выбранной теме;

Основные задачи выполняемой работы:

- 1) закрепление полученных ранее теоретических знаний;
- 2) выработка навыков самостоятельной работы;
- 3) выяснение подготовленности студента к будущей практической работе;

Весь процесс написания контрольной работы можно условно разделить на следующие этапы:

- а) выбор темы и составление предварительного плана работы;
- б) сбор научной информации, изучение литературы;
- в) анализ составных частей проблемы, изложение темы;
- г) обработка материала в целом.

Тема контрольной работы выбирается студентом самостоятельно из предложенного списка тем.

Подготовку контрольной работы следует начинать с повторения соответствующего раздела учебника, учебных пособий по данной теме и конспектов лекций прочитанных ранее. Приступать к выполнению работы без изучения основных положений и понятий науки, не следует, так как в этом случае студент, как правило, плохо ориентируется в материале, не может отграничить смежные вопросы и сосредоточить внимание на основных, первостепенных проблемах рассматриваемой темы.

После выбора темы необходимо внимательно изучить методические рекомендации по подготовке контрольной работы, составить план работы, который должен включать основные вопросы, охватывающие в целом всю прорабатываемую тему.

1. Выбрать индивидуальную тему научно-исследовательской работы в сфере «Ресторанное обслуживание».
2. Провести поиск научно-технической информации по основному электронному каталогу научной библиотеки РГЭУ (РИНХ).
3. Провести поиск научно-технической информации по базе данных информационного ресурса Научная Электронная Библиотека eLIBRARY.RU. Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.
4. Провести поиск научно-технической информации по базе данных информационного ресурса Электронной библиотеки диссертаций (ЭБД) РГБ. Режим доступа: <http://diss.rsl.ru/>.

5. Дать библиографическое описание найденных источников научно-технической информации с кратким содержанием этого источника, аннотацией или выводами из статьи.

6. Результаты поиска научно-технической информации отразить по форме таблицы 1, указав тему, принятую к исследованию.

Таблица 1. Результаты поиска научно-технической информации

№п/п	Библиографическое описание	Аннотация
------	----------------------------	-----------

7. Оформить контрольную работу. Отчет должен содержать: постановку задачи, краткое изложение теоретических положений, результаты поиска научно-технической информации в виде таблицы, детальный анализ результатов, подробные выводы, подпись и дату.

Порядок выполнения контрольной работы

Контрольная работа излагается логически последовательно, грамотно и разборчиво. Она обязательно должна иметь титульный лист. Он содержит название высшего учебного заведения, название темы, фамилию, инициалы, учёное звание и степень научного руководителя, фамилию, инициалы автора, номер группы.

На следующем листе приводится содержание контрольной работы. Оно включает в себя: введение, название вопросов, заключение, список литературы.

Введение должно быть кратким, не более 1 страницы. В нём необходимо отметить актуальность темы, предмет исследования, цель и задачи, которые ставятся в работе. Изложение каждого вопроса необходимо начать с написания заголовка, соответствующему оглавлению, который должен отражать содержание текста. Заголовки от текста следует отделять интервалами. Каждый заголовок обязательно должен предшествовать непосредственно своему тексту. В том случае, когда на очередной странице остаётся место только для заголовка и нет места ни для одной строчки текста, заголовки нужно писать на следующей странице.

Излагая вопрос, каждый новый смысловой абзац необходимо начать с красной строки. Закончить изложение вопроса следует выводом, итогом по содержанию данного раздела.

Изложение содержания всей контрольной работы должно быть завершено заключением, в котором необходимо дать выводы по написанию работы в целом.

Страницы контрольной работы должны иметь нумерацию (сквозной). Номер страницы ставится сверху в правом углу. На титульном листе номер страницы не ставится. Оптимальный объём контрольной работы 10-15 страниц машинописного текста (размер шрифта 12-14) через полуторный интервал на стандартных листах формата А-4, поля: верхнее –15 мм, нижнее –15мм, левое –25мм, правое –10мм.

В тексте контрольной работы не допускается произвольное сокращение слов (кроме общепринятых). По всем возникшим вопросам студенту следует обращаться за консультацией преподавателю. Срок выполнения контрольной работы определяется преподавателем и она должна быть сдана на проверку не позднее, чем за неделю до экзамена.

По результатам проверки контрольная работа оценивается на 2-5 баллов. В случае отрицательной оценки, студент должен ознакомиться с замечаниями и, устранив недостатки, повторно сдать работу на проверку.